

WIE ist das Verhalten des Kunden?

1

PROBLEM- ERKENNUNG

Kennt der Kunde sein Problem?
Ist er sich seiner Bedürfnisse bewusst?

Grad der
Eigenständigkeit
1-10

2

INFORMATIONSS- SUCHE

Wo informiert er sich?
Welche Quellen konsultiert er?
Sucht er aktiv nach Lösungen?
Wonach genau sucht er?

Grad der
Eigenständigkeit
1-10

3

EVALUIERUNG VON ALTERNATIVEN

Welche Alternativen hat er?
Komplexität des Prozesses?
Ausschreibungen?

Grad der
Eigenständigkeit
1-10

4

KAUF- ENTSCHEIDUNG

Ist die Entscheidung einfach?
Ist sie komplex?
Wie wird entschieden?
Wer entscheidet?
Entscheidungskriterien?
Anforderungen an Anbieter?

Grad der
Eigenständigkeit
1-10

5

AFTER- SALES

Welche Unterstützung braucht er im After-Sales Prozess?

Grad der
Eigenständigkeit
1-10